



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gerencia administrativa, ambiente laboral y conflictos
laborales Dirección General de Regulación y Asuntos
Internacionales de Comunicaciones.MTC.2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mgtr. Ames Sora Luis Humberto

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento humano

PERÚ - 2016

Páginas de jurado

Presidente

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dr. Jorge Rafael Díaz

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mis seres queridos, en especial a mi madre querida, que me apoyaron en todo momento para la culminación de la presente etapa de mi carrera profesional.

Agradecimiento

A mis padres y familiares quienes me brindaron su valioso apoyo para afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes en todo momento me guiaron por la senda académica y a cumplir con este objetivo primordial de mi vida.

Declaración Jurada

Yo, Ames Sora Luis Humberto, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08099763, con la tesis titulada "Gerencia administrativa, ambiente laboral y conflictos laborales Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones.MTC.2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de agosto de 2016

Firma.....

Ames Sora Luis Humberto

DNI: 08099763

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Gerencia administrativa, ambiente laboral y conflictos laborales en la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones.MTC.2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las tres variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii

I INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	15
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica	20
	1.2.1 Bases Teóricas de la variable 1: Gerencia Administrativa	20
	1.2.2 Bases Teóricas de la Variable 2: Ambiente Laboral	33
	1.2.3 Bases Teóricas de la Variable 3 Conflictos Laborales	46
	1.2.4 Paradigmas involucrados	56
	1.2.5 Marco conceptual	59
1.3	Justificación	62
1.4.	Problema	66
1.5	Hipótesis	72
1.6	Objetivos	73

II	MARCO METODOLÓGICO	
2.1	Variables de investigación	76
2.2	Operacionalización de variables	77
2.3	Metodología	78
2.4	Tipo de estudio	79
2.5	Diseño	80
2.6	Población, muestra, muestreo	81
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	82
2.8	Métodos de análisis de datos	85
2.9	Aspectos éticos	92
III	RESULTADOS	94
IV	DISCUSIÓN	105
V	CONCLUSIONES	108
VI	RECOMENDACIONES	110
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
VIII	ANEXOS	
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	121
	Anexo 2. Instrumentos	124
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	135
	Anexo 4. Base de datos	159
	Anexo 5. Autorización	173
	Anexo 6. Artículo científico	174

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable Gerencia administrativa	77
Tabla 2 Operacionalización de la variable Ambiente laboral	78
Tabla 3 Operacionalización de la variable Conflictos laborales	78
Tabla 4 Relación de Validadores	87
Tabla 5 Confiabilidad Cuestionario de Gerencia Administrativa	89
Tabla 6 Confiabilidad Cuestionario de Ambiente laboral	90
Tabla 7 Confiabilidad cuestionario de Conflictos laborales	91
Tabla 8 Gerencia Administrativa en la Dirección	94
Tabla 9 Ambiente Laboral en la Dirección	95
Tabla 10 Conflictos Laborales en la Dirección	96
Tabla 11 Intrapersonal de Conflictos	97
Tabla 12 Extrapersonal de Conflictos	98
Tabla 13 Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	99
Tabla 14 Resumen del modelo	100
Tabla 15 Variables en la ecuación	100
Tabla 16 Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	101
Tabla 17 Resumen del modelo	101
Tabla 18 Variables en la ecuación	102
Tabla 19 Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo	102
Tabla 20 Resumen del modelo	103
Tabla 22 Variables en la ecuación	103

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Gerencia Administrativa en la Dirección General	94
Figura 2	Ambiente Laboral en la Dirección General	95
Figura 3	Conflictos Laborales en la Dirección General	96
Figura 4	Intrapersonal de Conflictos Laborales	97
Figura 5	Extrapersonal de Conflictos Laborales	98

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de estimar un modelo de regresión logística que describa la relación entre los Conflictos Laborales frente a la Gerencia Administrativa y el Ambiente Laboral en la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones. MTC. 2016; la población constituida por 127 Trabajadores Administrativos, la muestra no probabilística consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Conflictos Laborales, Gerencia Administrativa y Ambiente Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, causal de regresión logística, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: encuesta de Gerencia administrativa en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), cuestionario de Ambiente Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), cuestionario de conflictos laborales en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de cada una de las variables analizadas en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El modelo de regresión logístico estimado entre los Conflictos Laborales frente a la Gerencia Administrativa y el Ambiente Laboral es significativo en la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones. MTC. 2016.

Palabras clave: Conflictos Laborales, Gerencia Administrativa, Ambiente Laboral.

Abstract

This research was general objective of estimating a logistic regression model that describes the relationship between the Industrial Disputes against the Administrative Management and Work Environment in the Directorate General of Regulation and International Affairs Communications. MTC. 2016; the population consisting of 127 Administrative Workers, the nonrandom sample considered the entire population, in which has been used variables: Managing conflict, Administrative Management and Work Environment.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental, causal design logistic regression, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: survey of administrative management in Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), questionnaire work Environment in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), questionnaire labor disputes on the scale Likert (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about each of the variables analyzed in its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The model estimated Disputes between the Administrative Management versus logistic regression and the working environment is significant in the Directorate General of Regulation and International Affairs Communications. MTC. 2016.

Keywords: Managing conflict, Administrative Management, Work Environment.

Sommario

Questa ricerca è stata obiettivo generale di stimare un modello di regressione logistica che descrive la relazione tra le controversie industriali contro la gestione amministrativa e ambiente di lavoro presso la Direzione generale del regolamento e affari internazionali di comunicazione. MTC. 2016; la popolazione composta da 127 addetti amministrativi, il campione non casuale considerato l'intera popolazione, in cui è stato utilizzato variabili: gestione dei conflitti, gestione amministrativa e ambiente di lavoro.

Il metodo utilizzato nella ricerca è stato l'ipotetico deduttiva, questa ricerca utilizzato per scopi non sperimentale, causale disegno di regressione logistica, che ha raccolto informazioni su un determinato periodo, che è stato sviluppato applicando lo strumento: indagine di gestione amministrativa in scala Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai), questionario lavoro Ambiente nella scala Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai), questionario controversie di lavoro sulla scala Likert (sempre, spesso, a volte, raramente, mai), che ha fornito informazioni su ciascuna delle variabili analizzate nelle sue varie dimensioni, i cui risultati sono presentati graficamente e testualmente.

La ricerca conclude che non vi sono prove significative di affermare che: il modello controversie stimata tra la gestione amministrativa contro la regressione logistica e l'ambiente di lavoro è significativo nella direzione generale del regolamento e affari internazionali di comunicazione. MTC. 2016.

Parole chiave: gestione dei conflitti, gestione amministrativa, dell'ambiente di lavoro.